Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
Québec

**COMMUNIQUÉ**
Embargo jusqu'au 31 octobre 2006, 8 h

**LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE CONSIDÈRE QU'IL Y A EU DES SITUATIONS D'EXPLOITATION DE PERSONNES ÂGÉES AU CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE BEAUCE**

**Montréal, le 31 octobre 2006** – Une enquête exhaustive de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a conclu que des comportements inappropriés et des pratiques abusives envers des personnes âgées, hébergées dans quatre résidences de Beauce, constituaient de l'exploitation. Conséquemment, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a récemment fait savoir à la direction du Centre de santé et de services sociaux de Beauce (CSSSB) qu'elle exigeait le versement d'une somme totale de 159 700 $ au bénéfice de 13 résidants, à titre de dommages moraux pour atteinte à leur droit à la protection contre l'exploitation des personnes âgées. La Commission a également émis un ensemble de recommandations visant à redresser la situation générale constatée dans l'établissement.

« *Au terme de son enquête*, explique M. Marc-André Dowd, président par intérim, *la Commission a constaté plusieurs abus à l'égard de personnes âgées hébergées par l'établissement qui ont été causés par des comportements inacceptables de certains membres du personnel. Les pratiques de gestion et le contexte organisationnel ont également été examinés. C'est pourquoi la Commission émet des mesures de redressement qui visent à la fois à dédommager les victimes et à améliorer les pratiques de l'institution.* »

- **Le déroulement de l'enquête**

L'enquête de la Commission avait pour objectif de vérifier la situation vécue par les personnes âgées résidant dans les différents lieux d'hébergement identifiés. Cette enquête donnait suite à des allégations et dénonciations faisant état d'une carence en matière de soins et services dispensés à ces personnes, occasionnant un sérieux impact sur leur qualité de vie.

Ces vérifications visaient également à cerner les causes d'une telle situation, tant celles relevant de la pratique individuelle des personnes appelées à œuvrer auprès des bénéficiaires que celles relevant plus particulièrement de politiques ou de normes liées à l'allocation des ressources humaines, financières et matérielles, donc d'une nature plus systémique ou organisationnelle.

Dès le début de l'enquête, ont été interpellés à titre de parties mises en cause le Centre de réadaptation alcoolisme et toxicomanie Chaudière-Appalaches (CRATCA) et les Centres d'hébergement et de soins de longue durée de Beauce (CHSLD de Beauce), faisant désormais partie intégrante du Centre de santé et de services sociaux de Beauce (CSSSB), la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, aujourd'hui appelée l'Agence de la santé et des services sociaux Chaudière-Appalaches, ainsi que le ministère de la Santé et des Services sociaux. Dans un deuxième temps, en cours d'enquête, des personnes physiques ont été mises en cause à titre individuel.

- **119 personnes âgées rencontrées**

Afin de mener à bien cette enquête, la Commission s'est dotée de divers outils. C'est ainsi que fut élaboré un questionnaire visant à établir la condition des personnes âgées qui étaient hébergées au CSSSB, de façon à déterminer leur degré de vulnérabilité. Ce questionnaire s'inspire de différents instruments d'évaluation auxquels a recours le réseau de la santé et des services sociaux.

Lors de son enquête, la Commission a retenu un échantillonnage de 94 personnes âgées choisies au hasard parmi les 265 personnes hébergées dans les Centres d'hébergement et de soins de longue durée de Beauce, dont 7 au Foyer Mgr-Roy, 16 à l'Accueil Ville Saint-Georges, 17 au Foyer Saint-Georges, 37 au Centre hospitalier de Beauceville et 17 au Pavillon Notre-Dame-de-la-Guadeloupe. En cours d'enquête, compte tenu d'allégations plus spécifiques, il fut décidé d'ajouter à ce nombre 25 autres personnes âgées, toutes hébergées au Pavillon Notre-Dame-de-la-Guadeloupe.

Par ailleurs, dans le but de valider auprès d'autres sources les informations recueillies, il a été décidé de compléter le questionnaire en consultant le dossier personnel des personnes âgées faisant partie de l'échantillonnage et en interrogeant les membres de leurs familles, ainsi que les membres du personnel soignant appelés à œuvrer de façon régulière auprès des bénéficiaires. Au total, 343 questionnaires ont été utilisés lors des entrevues individuelles menées pendant l'enquête de la Commission.

Des entrevues ont également été menées, tant sur la situation considérée dans son ensemble au CSSSB que sur la situation particulière prévalant dans l'une ou l'autre des résidences, auprès de quelque 20 personnes, en l'occurrence des membres du conseil d'administration, des membres de la direction, des professionnel(le)s et des représentant(e)s syndicaux. Plus de 30 autres personnes ont été interrogées concernant une situation précise soulevée en cours d'enquête au Pavillon Notre-Dame-de-la-Guadeloupe.

- **Les principaux constats de l'enquête**

L'enquête de la Commission a clairement démontré l'existence de comportements inappropriés ou de pratiques abusives envers les personnes âgées hébergées au Centre de santé et de services sociaux de Beauce.

***Soins quotidiens***

On a constaté des manquements dans les soins quotidiens apportés aux personnes âgées, tels le fait de ne pas respecter leur rythme lors de l'aide à l'alimentation, de ne pas leur offrir de boissons chaudes ou de leur imposer des purées malgré leur capacité à manger des aliments solides et de ne pas s'assurer systématiquement de leur bonne hydratation. À titre d'exemple, l'enquête a permis de constater que le verre de jus distribué lors de la collation a été enlevé aux personnes âgées qui avaient besoin d'aide pour boire. On a aussi noté la survenance d'accidents qui résultaient d'un manque de surveillance ou de l'exécution d'une tâche de façon expéditive.

***Hygiène***

L'enquête révèle que des personnes âgées étaient laissées dans leurs souillures. Aucun programme de réadaptation vésicale n'a été appliqué même si, selon les témoignages recueillis, les bénéficiaires concernés présentaient une perte d'autonomie importante. Sur ce point, l'enquête a fait ressortir qu'il n'y avait pas de temps, ou très peu, consacré à la rééducation et que les moyens visant à sauvegarder l'autonomie résiduelle s'avéraient quasi inexistants. La preuve a révélé, toujours en matière de soins, que les personnes interrogées considéraient insuffisant le bain hebdomadaire à la baignoire.

***Contention***

Malgré l'existence d'une politique qualifiant la contention de mesure extrême, l'enquête a révélé que la contention chimique et physique a été appliquée, parfois sans le consentement des familles. Plusieurs professionnel(le)s de la santé, médecins, infirmiers et infirmières, infirmiers et infirmières auxiliaires, ont estimé que certains résidents sont « trop médicamentés ou soumis à la contention », la raison principale étant, selon eux, que cela permettait d'alléger la tâche du personnel en ce qui a trait à la surveillance des bénéficiaires.

***Médication***

On a relevé la présence d'erreurs au niveau de l'administration des médicaments, erreurs attribuées à la fatigue du personnel sollicité de toute part et aux inattentions qui en découlent, au fait que le dossier du bénéficiaire n'était pas consulté et que les informations pertinentes n'étaient pas communiquées comme elles le devraient.

***Loisirs et activités***

Au niveau des loisirs et activités, l'enquête a fait ressortir le faible pourcentage de participation des personnes âgées et, pour les autres, le fait qu'elles n'y avaient pas accès. Plusieurs facteurs expliqueraient cette situation, tels le manque de temps invoqué par le personnel pour conduire ces personnes à l'activité, la configuration des lieux physiques qui, dans certains milieux, constituaient un empêchement à la tenue de l'activité, ainsi que le manque de fonds. On a aussi relevé le manque d'équipements au niveau des loisirs extérieurs ou, lorsqu'il y en avait, le fait qu'ils n'étaient pas accessibles aux bénéficiaires nécessitant une plus grande surveillance.

Aussi, la preuve recueillie a soulevé le problème du manque de locaux, tels les salons ou les lieux permettant les rencontres familiales ou autres et, dans certaines résidences, celui de l'exiguïté des chambres.

***Comportement envers les personnes âgées***

On a noté l'utilisation de tutoiements non désirés, accompagnés de propos infantilisants, ce qui était perçu par plusieurs bénéficiaires comme un manque de respect.

- **Des cas plus précis**

On a rapporté, de façon répétée, que plusieurs personnes âgées, particulièrement au Pavillon Notre-Dame-de-la-Guadeloupe, au Foyer Saint-Georges et au Centre hospitalier de Beauceville, ont été traitées de manière brusque lors d'un traitement ou d'un soin. Lors de leur toilette, des bénéficiaires ont été laissés nus dans leur lit, en plein hiver, alors que la fenêtre de la chambre était ouverte. Des personnes âgées ont également dû demeurer de façon prolongée dans des draps ou vêtements souillés. Par ailleurs, on a noté qu'en octobre 2002, des membres du personnel avaient laissé des personnes âgées dans leurs souillures, parfois jusqu'à une journée complète, pour s'opposer à une décision de la direction.

L'enquête a révélé également que certains membres du personnel ont agi avec rudesse, serrant notamment les bras des bénéficiaires. On a aussi noté des cas précis où l'on a donné des coups de pied aux mollets d'un bénéficiaire, où l'on a infligé des blessures avec une fourchette à un autre et où l'on a soulevé un bénéficiaire par le collet pour le transporter de la table à la cuisine en le sommant de faire cuire ses aliments.

Il est aussi ressorti de l'enquête que des membres du personnel ont eu à l'endroit de plusieurs bénéficiaires un comportement infantilisant et humiliant, allant jusqu'à leur infliger des punitions. On a relevé plus particulièrement le cas d'un bénéficiaire qui a été privé de collation le soir pour avoir refusé de retirer ses vêtements avant de se mettre au lit.

On a rapporté également, de façon générale, que des membres du personnel ne répondaient pas aux demandes exprimées par les bénéficiaires, qu'ils ne respectaient pas leur rythme, qu'ils leur parlaient brusquement, criant parfois, qu'ils les tutoyaient et qu'ils tenaient des commentaires désobligeants en leur présence.

- **Les correctifs prévus par le Centre de santé et de services sociaux de Beauce**

En mars 2005, la Commission envoyait à toutes les parties mises en cause un résumé des faits mis en lumière par l'enquête. Un mois plus tard, le CSSSB adoptait un plan d'action détaillé comprenant diverses mesures correctrices pour assurer des soins et des services de qualité aux personnes hébergées. Ce plan prévoit notamment :

- une amélioration et une consolidation du processus de gestion des plaintes;
- une meilleure évaluation du personnel;
- une révision de la programmation et de l'organisation des services;
- l'adaptation des budgets à la réalité des résidences d'hébergement et de soins de longue durée pour assurer une augmentation du taux de satisfaction de la clientèle;
- la préparation et la présentation d'un plan de rénovation et/ou de construction pour les résidences d'hébergement et de soins de longue durée du Centre.

« *Au cours des dernières années, la Commission a reçu un grand nombre de plaintes concernant des situations d'exploitation de personnes âgées, partout au Québec,* constate M. Marc-André Dowd. *Notre société doit se préoccuper du sort réservé aux personnes âgées les plus vulnérables, notamment celles qui sont hébergées dans les CHSLD. Nous sentons que cette préoccupation est partagée par le Centre de santé et de services sociaux de Beauce, comme en témoigne le dépôt de ce plan d'action général pour améliorer la situation mise à jour par notre enquête.* »

- **Les recommandations de la Commission**

En plus de l'application de son plan d'action, la Commission recommande au CSSSB de mettre en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer le bien-être et le respect des droits fondamentaux des personnes âgées hébergées :

***Concernant la création d'un fonds « Milieu de vie »***

**DE VERSER** un montant de 50 000 $ dans un fonds consacré à l'amélioration de la qualité de vie des résidents du Pavillon Notre-Dame-de-la-Guadeloupe.

***Concernant les situations d'abus physiques***

**D'AFFICHER** une politique de tolérance zéro face aux abus envers les personnes âgées bénéficiaires, le tout conformément à l'annexe XI du plan d'action adopté le 19 avril 2005.

**DE S'ASSURER** que cette politique soit connue et comprise par les membres de son personnel, les bénéficiaires, ainsi que les membres de leurs familles.

**D'ENCOURAGER** fortement les membres du personnel oeuvrant auprès des personnes en perte d'autonomie à prendre le temps de converser avec les bénéficiaires ou les membres de leur famille et à se responsabiliser face à ces derniers dans le but d'effectuer un dépistage efficace de tout abus à leur égard, de façon à prévenir de telles situations, le tout conformément à l'annexe XI du plan d'action adopté le 19 avril 2005.

**DE SE DOTER** d'une politique d'embauche établissant des critères permettant de détecter et d'écarter les abuseurs potentiels face à cette clientèle vulnérable.

***Concernant les situations de négligence***

**DE METTRE EN PLACE** des services garantissant aux bénéficiaires d'être rapidement changés et nettoyés lorsque cela est requis, notamment en cas d'incontinence.

**DE S'ASSURER** que les critères du Centre relativement à ce type de services ne soient pas seulement basés sur la qualité du matériel d'incontinence, mais qu'ils tiennent compte des critères d'hygiène reconnus et de l'inconfort des bénéficiaires subissant de telles situations.

**DE S'ASSURER** que tout bénéficiaire demandant d'aller aux toilettes y soit conduit sans délai.

***Concernant les situations d'abus physique et de négligence***

**DE METTRE EN ŒUVRE** un plan de formation continue en vue de s'assurer que tous les membres de son personnel soient dédiés au service des personnes âgées.

***Concernant l'usage de la contention***

**DE LIMITER** l'usage de la contention physique et chimique aux cas d'absolue nécessité, soit lorsqu'il y a danger pour soi-même ou pour autrui.

**DE S'ASSURER** que l'usage de la contention physique et chimique fasse l'objet d'une surveillance et d'une révision constante quant à sa pertinence; le tout conformément à l'annexe VII du plan d'action adopté le 19 avril 2005.

**DE S'ASSURER** auprès des médecins, infirmiers et infirmières, infirmiers et infirmières auxiliaires qu'ils exercent une vigilance de tous les instants concernant l'usage de la contention physique et chimique.

***Concernant les erreurs de médicaments***

**DE METTRE EN PLACE** des moyens efficaces de contrôle lors de la distribution des médicaments.

***Concernant les activités de loisir***

**DE METTRE EN ŒUVRE** un programme adapté de loisirs et d'activités variés à l'intention des bénéficiaires.

***Concernant les conditions de vie***

**DE S'ASSURER** que l'hygiène corporelle soit au cœur des préoccupations constantes des membres du personnel qui œuvrent auprès des bénéficiaires;

**D'ENCOURAGER** les initiatives visant à accroître la fréquence des bains par l'utilisation, notamment, de la civière-bain.

***Concernant le suivi du plan d'action***

**DE FAIRE RAPPORT** à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse sur l'état de la situation.

**Par ailleurs, la Commission recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux et à l'Agence de la santé et des services sociaux Chaudière-Appalaches :**

**DE SOUTENIR** financièrement et professionnellement la réalisation du plan d'action adopté le 19 avril 2005 et des mesures de redressement proposées au Centre de santé et de services sociaux de Beauce.

À ces recommandations, d'une nature plus générale, s'ajoutent des demandes plus spécifiques, totalisant un montant de 159 700 $, visant le CSSSB et cinq membres de son personnel, pour dédommager 13 personnes âgées victimes d'exploitation et d'atteinte à leurs droits fondamentaux.

La Commission donne trois mois aux parties pour satisfaire à ces mesures, à défaut de quoi elle soumettra le dossier aux tribunaux.

– 30 –

**Sources**

M. Robert Sylvestre
(514) 873-5146 ou 1 800 361-6477, poste 253

M^me^ Diep Truong
(514) 873-5146 ou 1 800 361-6477, poste 358